

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

中華郵政全球資訊網
- 中文地址英譯

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 112 年 1 月

目錄

一、緣起.....	1
二、目的.....	1
三、測試方法.....	2
四、測試需求.....	3
五、測試服務流程.....	4
六、測試成員背景.....	4
七、測試結果分析.....	5
八、建議方案.....	15
九、結語.....	23

表目錄

表 1：測試成員相關背景.....	4
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	5
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	7
表 4：系統易用性量表.....	8
表 5：網站服務優化順序.....	22

圖目錄

圖 1：「中華郵政全球資訊網中文地址英譯」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：中華郵政全球資訊網首頁.....	10
圖 3：「中文地址英譯」關鍵字檢索結果.....	10
圖 4：網站導覽頁.....	11
圖 5：中英文地址英譯頁.....	12
圖 6：輸入中文路街名.....	12
圖 7：驗證碼填寫全形數字.....	13
圖 8：系統判讀失敗.....	13
圖 9：其他英譯方式查詢.....	14
圖 10：投遞範圍.....	14
圖 11：美國 USPS 官網.....	16
圖 12：荷蘭郵政 PostNL.....	16
圖 13：查詢專區.....	17
圖 14：相關業務與其頁面.....	17
圖 15：可操作介面在前，次要資訊說明使用情境.....	19
圖 16：路街名選填提示.....	20
圖 17：兩種拼音方式上下並列.....	21
圖 18：投遞範圍改為門牌號碼，並附註說明.....	21

一、緣起

隨著科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，對政府機關提供網路服務的期待也逐日提升，政府網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價，其中網站易用性測試(Usability Test)扮演著至關重要的角色。易用性聚焦於網站服務滿足使用者的目標、使用情況為有效使用及有效率，結合政府網站服務管理規範之架構，可提升民眾使用政府網站之感受，亦可有效傳遞政府優質服務內容。

為提升政府網站服務品質與內容，數位發展部（前國家發展委員會）於 109 年開始辦理政府網站易用性測試服務，邀請網站服務目標民眾實際操作網站，提供網站易用性測試建議，協助各級政府機關提升網站服務品質，並促進機關自我學習，精進網站設計思維。

本測試服務成果報告將置於政府網站交流平台分享，供機關人員參考類似案例觀摩學習。並自本測試服務案例中，彙整政府機關共通性問題與改善建議，作為研擬「政府網站服務品質量測與精進機制」與規劃政府網站營運交流平台轉型之參考。

二、目的

機關網站經由易用性測試服務，瞭解使用者對網站服務的認知理解、情緒感受及阻礙問題，並可參考設計專家建議，研擬網站精進之方向，進而提升網站服務易用性與親和性，建構以民為本的政府網站服務環境。

三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄一：使用者中心設計建議。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常用來作為檢驗網站設計是否具有良好的使用者體驗，目的是檢視既有的網站與服務，以及使用者在操作的過程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下：

- (一)說明測試目的與注意事項：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站之易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程中，測試者須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：採用放聲思考法作為評核方法以完成指派之任務，其執行方式為引導使用者在每一個互動過程中，將其內心的想法用語言表達，幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表：請測試者紀錄寫每一個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表：請測試者填寫系統易用性量表，測量使用者使用服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議：設計專家進行評估，依測試結果剖析流程可改善之方法。
- (六)彙整測試結果：進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1.申請單位：中華郵政股份有限公司
- 2.申請時間：2022年8月29日
- 3.網站名稱：中華郵政全球資訊網
- 4.網址：<https://www.post.gov.tw/>
- 5.網站目標族群：使用郵政之一般民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：中文地址英譯
- 2.服務目的：協助民眾把中文地址英譯，讓民眾有更好的體驗
- 3.測試目的：想瞭解目前中文地址英譯功能，民眾操作是否便利
- 4.預計完成操作時間：5分鐘
- 5.預期服務產出：英譯地址及郵遞區號資訊

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

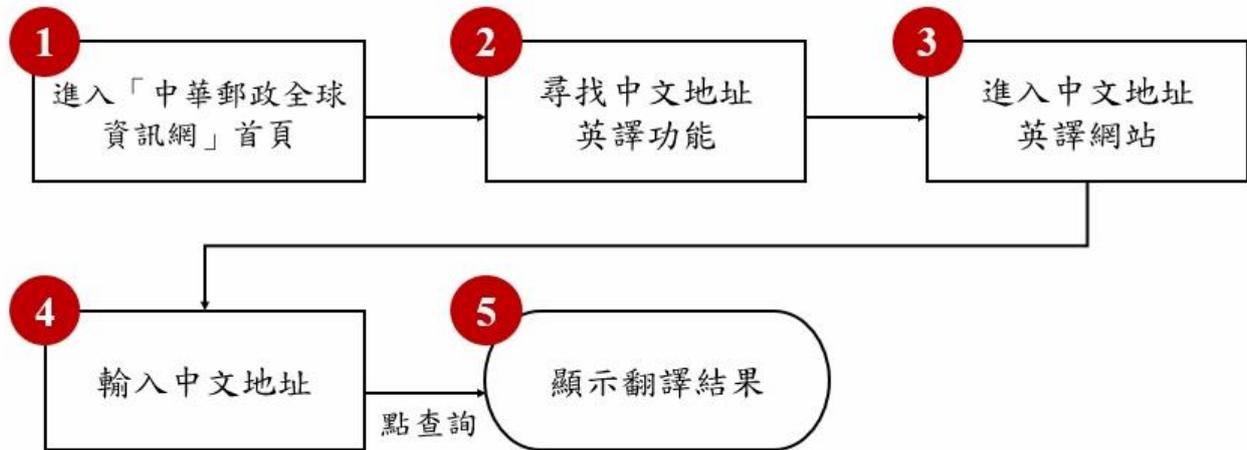


圖 1：「中華郵政全球資訊網中文地址英譯」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為使用郵政之一般民眾，本案測試者皆符合目標族群。5 位一般民眾與 1 位設計專家（如 0）進行機關網站易用性測試，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表 1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	男性	37 歲	新竹縣	不動產業業務銷售人員	2~3 小時/天
測試者 2	男性	41 歲	臺中市	服務業行政總務人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	41 歲	臺南市	傳統製造業業務銷售人員	4~5 小時/天
測試者 4	女性	34 歲	新竹縣	專案/產品管理人員	6 小時以上/天
測試者 5	女性	25 歲	新竹市	批發業務銷售人員	6 小時以上/天

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
設計專家	女性	29 歲	台北市	使用者經驗設計師	6 小時以上/天

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1.關鍵步驟遇到的困難及使用行為，彙整如下表 2。

表2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
1 進入「中華郵政全球資訊網」首頁	測試者 1、2、3、4、5、設計專家：導覽列散亂多處，且部分資訊重複，致使用者在選擇時容易感到猶豫困惑。	無	無
2 找尋中文地址英譯功能	測試者 2、4：從常用關鍵字進入，出現的搜尋結果多與原始關鍵字無關，且難以從一行的資料中判斷內容是否相關。 設計專家：從郵務業務專區進入，各項業務分散不同處，致使用者需要	測試者 1、3、5：從查詢專區進入，各業務以同色小區塊的視覺樣式呈現，清楚易讀，雖業務多但容易查找。	測試者紛紛從不同處進入找尋功能，其中從查詢專區成功找到的機率最高、耗時最少；從常用關鍵字進入者最為困惑，耗時最久。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	須注意的狀況
		來回找尋。		
3	進入中文地址英譯網站	無	該頁資訊量少，往下瀏覽可以快速看到要操作的介面。	需操作的介面在較下方處，次要資訊反而在上方先吸引使用者注意。
4	輸入中文地址	<p>測試者 2：不知道驗證碼填寫全形英文會導致無法判讀成功。</p> <p>測試者 1、2、設計專家：請輸入中文路街名之功能讓使用者短暫猶豫，無法馬上判斷此為「以輸入方式搜尋路名」或「輸入完整地址」。</p> <p>測試者 2、3、4：部分使用者點進路街村里旁的使用說明，該頁資訊量大且易讀性低，難以馬上理解內容。</p>	無	測試者 2：在請輸入中文路街名之功能中輸入完整地址(含村)，即無法出現查詢結果。
5	顯示翻譯結果	測試者 1：部分使用者的地址英譯後有一種以上版本，多種英譯方式	使用者輸入的地址僅出現一版結果。	無

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	<p>需左右切換對照，難以快速找出差異處。</p> <p>測試者 3：無法確認應以哪些資訊確認六碼郵遞區號。</p>		

2. 測試者操作此服務時間較機關的預期多 0.5 分鐘，完成平均時間：5 分 32 秒。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	問題個數	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數
測試者 1	3 分 20 秒	0	1
測試者 2	14 分 32 秒	5	4
測試者 3	4 分 42 秒	1	5
測試者 4	5 分 03 秒	2	4
測試者 5	2 分 15 秒	0	4
設計專家	3 分 18 秒	0	3

3.透過系統易用性量表(System Usability Scale,SUS)瞭解使用者的認同程度，本服務 SUS 分數¹ 平均為 66.7 分，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾使用網站服務後施行，對每個題目進行 1 - 5 點評分(非常同意為 5 點，非常不同意為 1 點)。根據易用性量表研究建議，SUS 分數均值為 68 分，若測量分數在均值以下者，則表示其服務易用性急需改善。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

表4：系統易用性量表

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分	設計專 家評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	5	1	5	5	5	5
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	5	1	4	3	3
3	我認為這個網站很容易使用。	5	1	5	2	3	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	5	5	1	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	5	1	4	2	2	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	1	1	2	3	3
7	我可以想像大部份的人很	5	1	5	3	3	3

¹ 依 SUS 計算公式而得，奇數題將各題的分數減 1，得到每題的分數；偶數題用 5 減去每一題的分數，得到每題的分數。所有題目分數加總乘以 2.5，即 SUS 總分。相關參考網站：<https://reurl.cc/R1qjDx>。

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分	設計專 家評分
	快就可以學會使用這個網站。						
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	5	1	4	1	2
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	5	5	4	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	5	1	2	2	1
總分		100	15	87.5	60	67.5	70
分數均值		66.7					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 5 項關鍵議題。

1. 導覽列散亂且部分資訊重複

在首頁中，類似導覽列功能的資訊多達四個，且部分資訊重複，甚至導覽列 3 無完整呈現（如圖 2），僅一名測試者發現可以左右切換，以致測試者花費許多時間來回查找，選擇時容易感到猶豫困惑，並且在猜測、不確定的狀況下，紛紛選擇從不同入口進入找尋「中文地址英譯」功能，包括：查詢專區、常用關鍵字、郵務業務。



圖2：中華郵政全球資訊網首頁

2. 搜尋結果與原始關鍵字無關

兩名測試者從首頁右上方的「常用關鍵字」點選「中文地址英譯」，進入後出現數行的檢索結果，但搜尋結果與原始關鍵字無關，且難以從一行的資訊判斷其內容是否相關（如圖3）。

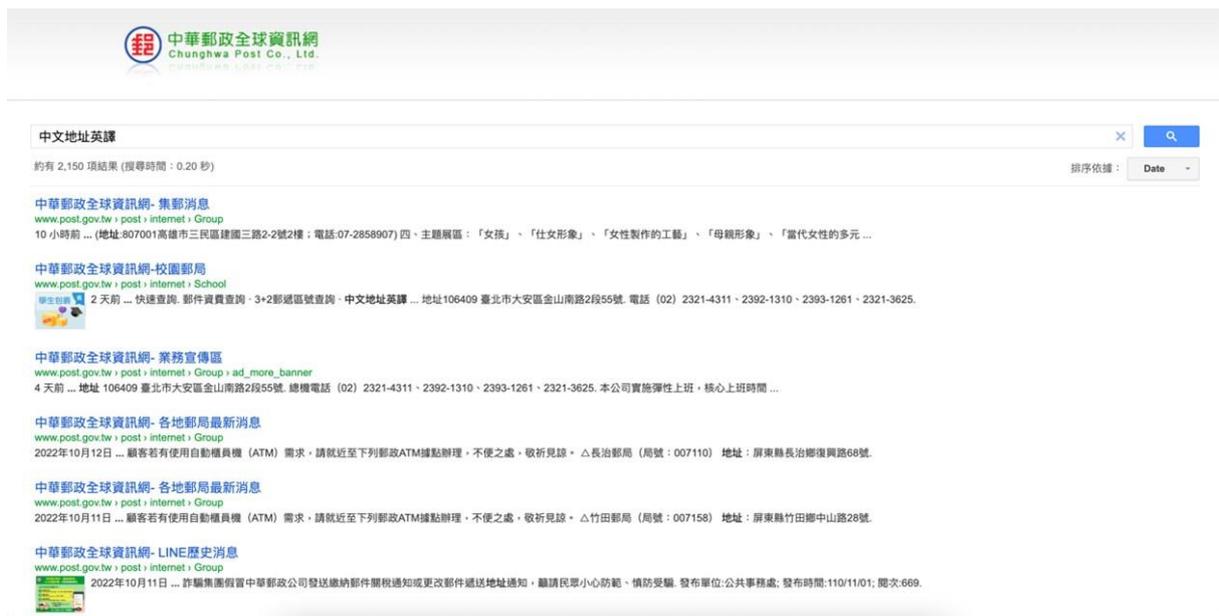


圖3：「中文地址英譯」關鍵字檢索結果

檢索結果依照時間順序排列，測試者皆從第一個檢索結果開始點選，直到點選到「網站導覽」頁，並逐一檢視整個網站架構後才成功找到「中文地址英譯」（如圖 4）。

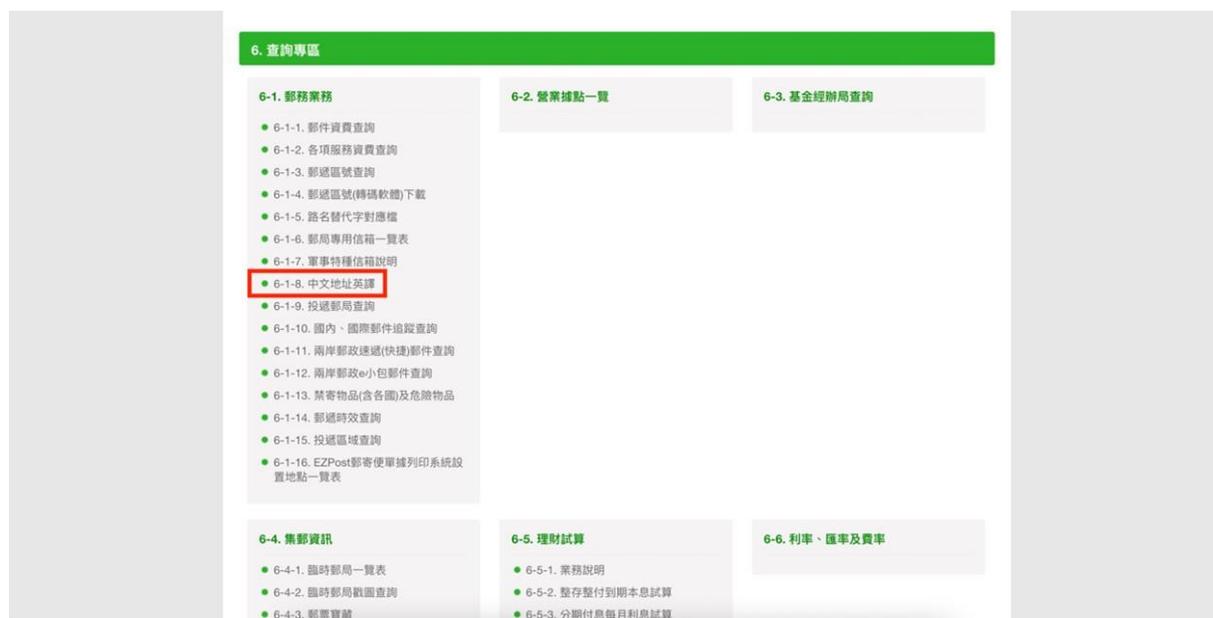


圖4：網站導覽頁

3.次要資訊先吸引使用者注意

進入「中文地址英譯」頁面後，三名測試者逐一檢視前四項較不重要的資訊後，才發現可操作地址英譯的介面在下方（如圖 5）。也因此影響操作上的體驗。



圖5：中英文地址英譯頁

4. 缺乏易懂的線索或足夠的提示

(1) 請輸入中文路街名

若選擇路街名過於耗時，可以透過「請輸入中文路街名」的功能快速找尋，但使用者對目前呈現的方式不熟悉，難以判斷或誤解其功能，甚至有 1 名測試者將之誤認為輸入完整地址的功能，導致無法出現英譯結果（如圖 6）。



圖6：輸入中文路街名

(2) 驗證碼

有一名測試者不清楚填寫驗證碼時應填寫半形數字，由於輸入全形數字，導致系統一再顯示判讀失敗，該名使用者在此測試中也因此而無法完成任務（如圖 7、圖 8）。



圖7：驗證碼填寫全形數字



圖8：系統判讀失敗

5. 不易比對搜尋結果差異

(1) 其他英譯方式查詢

中文地址英譯結果下方有「其他英譯方式查詢」，英譯結果分為漢語拼音與通用拼音，部分測試者出現兩種拼音不同的地址，必須重複點選「其他英譯方式查詢」反覆參照，才能發現差異處（如圖 9）。

漢語拼音英譯地址如下，英譯地址中之郵遞區號請參考下方對照表

No. 7, Ln. 1, Liujia 6th St., Zhubei City, Hsinchu County 郵遞區號, Taiwan (R.O.C.)

[其他英譯方式查詢](#)

通用拼音英譯地址如下，英譯地址中之郵遞區號請參考下方對照表

No. 7, Ln. 1, Lioujia 6th St., Jhubei City, Hsinchu County 郵遞區號, Taiwan (R.O.C.)

[其他英譯方式查詢](#)

圖9：其他英譯方式查詢

(2) 郵遞區號判別不易

部分測試者的地址有各種可能的六碼郵遞區號，大部分測試者是以「投遞範圍」來判斷所屬郵遞區號，但一名測試者認為不清楚應以哪些資訊判斷郵遞區號（如圖 10）。

漢語拼音英譯地址如下，英譯地址中之郵遞區號請參考下方對照表

No. 1-7, Ln. 12, Jiankang 3rd St., Anping Dist., Tainan City 郵遞區號, Taiwan (R.O.C.)

[其他英譯方式查詢](#)

3+3 郵遞區號對照表

郵遞區號	區域	路名	段號	投遞範圍	大宗段名稱
708008	安平區	健康三街	0	單 79號至 235號	
708008	安平區	健康三街	0	雙 140號至 202號	
708013	安平區	健康三街	0	雙 204號以上	
708013	安平區	健康三街	0	單 237號以上	
708014	安平區	健康三街	0	雙 138號以下	
708014	安平區	健康三街	0	單 77號以下	

圖10：投遞範圍

八、建議方案

中華郵政全球資訊網「中文地址英譯」為提供民眾郵政之服務，根據測試結果分析的 5 項關鍵議題「導覽列散亂且部分資訊重複」、「搜尋結果與原始關鍵字無關」、「次要資訊先吸引使用者注意」、「缺乏易懂的線索或足夠的提示」及「不易比對搜尋結果差異」，整理出 5 項建議方案，詳細說明如下：

(一)依據使用者常用功能與操作習慣分類業務

現有的網站係由服務提供者的角度為出發點，從內部各項業務做為分類，故於使用者而言，在搜尋導覽列的文字標題時，對其內容皆抱持不確定性。以下建議兩種做法：

1. 清楚且可預期內容的導覽列樣式

此為較容易之做法，將多個導覽列縮減為可立即吸引使用者目光的「單一」導覽列，並且能預覽每項分類涵蓋的業務範疇。除了縮短使用者找尋導覽列的時間外，亦能降低對業務所屬分類的困惑。以美國郵局 USPS 官網為例，將民眾常遇到的情境作為唯一導覽列，並置於首頁最顯眼處，讓使用者進入網站時目標明確，並且可預覽想查找的業務（如圖 11）。



圖 11：美國 USPS 官網

圖片來源：<https://zh.usps.com/>

2. 常用功能可直接在首頁操作

此為較困難之作法。建議機關透過更深入的使用者訪談與測試，瞭解使用者最常遇到的情境與需求後，使部分功能可直接在首頁操作，毋需每次再從大量業務中重新找尋常用功能，降低找尋業務時的困惑。以荷蘭郵政 PostNL 官網為例，將追蹤包裹、查找郵遞區號、查詢郵局位置等功能設置於首頁，即能快速且便利地完成查詢作業(如圖 12)。



圖 12：荷蘭郵政 PostNL

圖片來源：<https://postnl.post/>

(二)點選關鍵字後應直接進入該業務主頁

目前從首頁點選關鍵字會進入網站內的 google 搜尋結果，導致結果與原始關鍵字不符，對使用者而言既耗時且低效率。建議可依循「查詢專區」中的「熱門關鍵字」(如圖 13)，點擊後即出現相關業務，並能順利前往該項業務的操作頁面，避免使用者再度耗時查找(如圖 14)。

查詢專區

🏠 首頁 > 查詢專區

最後更新日期：106/02/24   

關鍵字搜尋

熱門關鍵字： [中文地址英譯](#) [郵遞區號](#) [資費查詢](#) [利息試算](#) [郵遞區號](#)

圖 13：查詢專區



郵務業務 | 中文地址英譯

🏠 首頁 > 查詢專區 > 郵務業務 > 中文地址英譯

最後更新日期：102/01/01   

- 臺灣地區郵遞區號前3碼一覽表(文字檔版)
- 國外郵政國名/地區名中英文對照表
- 中文譯音拼音查詢
- 地址英譯寫法

中文地址英譯

● 請選擇縣市

● 請選擇鄉鎮市區

圖 14：相關業務與其頁面

(三)重要資訊應先於次要資訊

在前述中，部分使用者瀏覽上方四項次要資訊後，才注意到中文地址英譯操作介面，並且不太清楚次要資訊的使用時機。建議將次要資訊與中文地址英譯操作介面位置對換，重要資訊的閱讀次序應先於次要資訊，並能說明次要資訊的使用情境，以提高使用者操作效率並且與原注意事項統整合併，簡明地敘述填寫地址時遇到哪些情況可以參閱次要資訊，讓使用者能更效率地填寫完中文地址（如圖 15）。

郵務業務 | 中文地址英譯

🏠 首頁 > 查詢專區 > 郵務業務 > 中文地址英譯

最後更新日期：102/01/01   

中文地址英譯

請選擇縣市

請選擇鄉鎮市區

道路或街名或村里名稱

請輸入中文路街名

巷 弄 號之 樓之 室

驗證碼

 如無法辨識請點此請取

■ 中文譯音轉換系統

本系統拼音以漢語拼音為準，如需參考其他拼音方式可進入教育部「中文譯音轉換系統」。

■ 村里文字巷中英文對照文字檔

郵局投遞不如戶政機關或辦簽證需要詳盡地址資料，「村里」如有需要請另參考此檔案。

■ 地址英譯寫法

可參考縣市、鄉鎮、鄰里等英譯寫法。如「鄰」為Neighborhood，「街」為Sub-alley。

■ 臺灣地區郵遞區號前3碼一覽表

查詢各區郵遞區號前3碼。

圖15：可操作介面在前，次要資訊說明使用情境

(四)給予使用者清楚的提示

1.請輸入中文路街名

原介面中，使用者應先選擇「從選項找尋路街名」或「輸入路街名查詢」兩種方式，雖然「輸入路街名查詢」可縮短找尋時間，但元件樣式並非使用者所熟悉，而致使用者誤以為填寫完整地址。建議以單一選填格的元件樣式呈現，並註明「輸入查詢」「下拉選擇」，使用者即能意會具備兩種選填方式（如圖 16）。

道路或街名或村里名稱 使用說明

路街名 ▾

巷 弄 號之 樓之 室

圖16：路街名選填提示

2.驗證碼

有一名使用者因填寫全形數字，以致判讀失敗而無法順利翻譯地址。建議僅需在驗證碼旁註明「請輸入半形數字」即可。

(五)提供易讀的排版與足夠的資訊

1.其他英譯方式查詢

搜尋結果之拼音方式為漢語拼音與通用拼音，建議兩者上下並列，便於使用者比較不同處，無需點選「其他英譯方式查詢」一再切換（如圖 17）。

兩種拼音英譯地址如下，地址中之郵遞區號請參考下方對照表	
漢語拼音	No. 7, Ln. 1, Liujia 6th St., Zhubei City, Hsinchu County 郵遞區號, Taiwan (R.O.C.)
通用拼音	No. 7, Ln. 1, Lioujia 6th St., Jhubei City, Hsinchu County 郵遞區號, Taiwan (R.O.C.)

圖17：兩種拼音方式上下並列

2. 郵遞區號

目前郵遞區號不在英譯地址結果中，且須另行參考，部分地址出現多種郵遞區號，以致使用者在判斷時遇到困難。最佳方式為系統自動判斷，並將郵遞區號出現在英譯結果中。若目前仍無法做到由系統判斷，建議將「投遞範圍」之字彙更改為「門牌號碼」等，從使用者的角度來說明應以哪些資訊判斷郵遞區號，並可增加說明(如圖 18)。

漢語拼音英譯地址如下，英譯地址中之郵遞區號請參考下方對照表
No. 1-7, Ln. 12, Jiankang 3rd St., Anping Dist., Tainan City 郵遞區號, Taiwan (R.O.C.)

[其他英譯方式查詢](#)

3+3 郵遞區號對照表

請由「門牌號碼」選擇對應的郵遞區號

郵遞區號	區域	路名	段號	門牌號碼	大宗段名稱
708008	安平區	健康三街	0	單 79號至 235號	
708008	安平區	健康三街	0	雙 140號至 202號	
708013	安平區	健康三街	0	雙 204號以上	
708013	安平區	健康三街	0	單 237號以上	
708014	安平區	健康三街	0	雙 138號以下	
708014	安平區	健康三街	0	單 77號以下	

圖18：投遞範圍改為門牌號碼，並附註說明

以上 5 項建議方案，依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性 5 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 5，依數字小為優先，即在使用者的操作過程中，使用者是否能感受到立即性的改善，並解決主要問題為優先項目，作為機關後續網站優化的參考依據。

表5：網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
導覽列散亂且部分資訊重複	依據使用者常用功能與操作習慣分類業務	3	易學、易記、效率、滿意度
搜尋結果與原始關鍵字無關	點選關鍵字後應直接進入該業務主頁	1	效率、避免錯誤
次要資訊先吸引使用者注意	重要資訊應先於次要資訊	4	效率、滿意度
缺乏易懂的線索或足夠的提示	給予使用者清楚的提示	2	易學、避免錯誤
搜尋結果與原始關鍵字無關	提供易讀的排版與足夠的資訊	5	效率、滿意度

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析使用者測試結果，彙整使用過程之關鍵議題，提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時與易學之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.點選關鍵字後應直接進入該業務主頁
- B.給予使用者清楚的提示
- C.依據使用者常用功能與操作習慣分類業務
- D.重要資訊應先於次要資訊
- E.提供易讀的排版與足夠的資訊

以上建議方案提供中華郵政全球資訊網-中英文地址英譯服務，未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人（包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等），一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件：測試紀錄表

測試紀錄說明

1. 測試狀況數字與方框底色代表意義如下：

狀況 1(白底色□)表示：順利完成；

狀況 2(黃底色■)表示：有一些問題但可自行解決；

狀況 3(紅底色■)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

2. 測試者對不同的頁面反應與思考皆不相同，對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如：在測試 A 網站中，測試者覺得首頁清晰明瞭，很快地就找到指定的申請項目，但點進去功能項目看到該項目申請表單讓人眼花撩亂，需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為：

首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

申請表單：狀況 2：表單欄位很多，讓人有些眼花撩亂，要思考一下該填甚麼；狀況 1：填寫好表單，「完成」按鈕表示很明顯，直接點選送出。

故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

測試者 1：

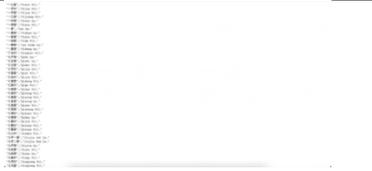
狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	中華郵政全球資訊網 首頁	查詢專區	中文地址英譯頁	填寫地址	英譯結果
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 先逐一瀏覽第二排 navigation bar，找尋未果，尋找最上面 navigation bar，點入查詢專區。	狀況：1 在下方小區塊順利找到。	狀況：1 逐一檢視其他較不相關業務，滑到下面後，才發現這邊就已經有中文地址英譯可以操作了。	狀況：2 「請輸入中文路街名」有點猶豫，看到下面可以分著填巷弄的格子才接著填。	狀況：2 點選其他英譯方式會在同一個直接變換，不能對照，要自己去找差異在哪。

測試者 2：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	中華郵政全球資訊網 首頁	關鍵字：中文地址英譯	網站導覽	中文地址英譯頁	填寫地址
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>頁面資訊眾多需耗費時間查詢：逐一瀏覽第二排 navigation bar → 找下面的各項業務 → 找左側的最新消息 → 找最新消息下方的 8 格 → 點常用關鍵字的「中文地址英譯」。</p>	<p>狀況：1</p> <p>進入第一個網站導覽。</p>	<p>狀況：3</p> <p>各項業務介紹繁多，需逐一查看尋找。</p>	<p>狀況：1</p> <p>逐一檢視其他較不相關業務。</p>	<p>狀況：1</p> <p>點開輸入路街的使用說明。</p> <p>狀況：3</p> <p>驗證碼一直輸入全形的英數字，結果顯示驗證碼錯誤而無法查詢。</p>

頁面名稱	中文地址英譯使用說明	中文譯音轉換系統	轉換結果	村里文字巷中英對照文字檔	下載項目一覽
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3 資訊內容複雜不實用，回到填寫地址。</p>	<p>狀況：1 依下方說明 1 進入這頁，輸入整串地址想要轉換英文地址。</p>	<p>狀況：3 無法完整使用整段地址翻譯只能使用單字查詢不實用放棄使用，再次回到填寫地址。</p>	<p>狀況：2 依下方說明 4 進入這頁，覺得很多，用 ctrl+F 比較快找到。</p>	<p>狀況：3 依下方說明 5 進入這頁，但太多其他資訊混淆，不知道要選取哪一個，放棄。</p>

頁面名稱	填寫地址	翻譯結果頁		
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>再次輸入地址，在「請輸入中文路街名」處輸入「太平村」。</p>	<p>狀況：3</p> <p>翻譯時會卡住，無法出現檢索結果。</p>		

測試者 3：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	中華郵政全球資訊網 首頁	查詢專區	中文地址英譯頁	中文地址英譯使用說明	英譯結果
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>頁面資訊量有點大：從上到下找尋要從哪裡進去→在下方四格左右滑動後又往上滑→逐一瀏覽綠色 navigation bar→逐一瀏覽右邊白色 navigation bar 後，不是很確定地選了「查詢專區」。</p>	<p>狀況：1</p> <p>頁面中間的熱門關鍵字有「中文地址英譯」，應該就是這個選項吧，真幸運，這麼快就找到了。</p>	<p>狀況：2</p> <p>看標題，上面的四個條列式項目都與我要查詢的內容無關。</p> <p>狀況：3</p> <p>不太理解最下面選項「中文地址英譯使用說明」這個項目是什麼意思？為何會出現在這裡？</p>	<p>狀況：2</p> <p>這是要跟我說剛剛填寫那些表格與欄位要如何操作嗎？好像是，但字很多，不太想看。</p> <p>狀況：3</p> <p>也不知道下面列出來的郵遞區號跟我剛剛填寫的內容有什麼關聯性？不看應該也不會影響我剛剛的填寫，</p>	<p>狀況：3</p> <p>郵遞區號是要我自己核對下方表格，來自行挑選填寫嗎？我是要以地址最後的門牌號碼來比對嗎？是這樣嗎？沒有相關說明，應該是這樣吧？有點疑惑。</p>

				大概也不會影響到中 翻英吧？關掉好了。	
--	--	--	--	------------------------	--

頁面名稱	中文地址英譯使用說明	英譯結果		
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>不確定該如何核對郵遞區號，點選「中文地址英譯使用說明」，又出現剛剛那個視窗了。裡面應該有我想了解的內容資訊，但字太多，不太想看耶，還是努力看了一下，但最後.....放棄好了。</p>	<p>狀況：3</p> <p>那我就以地址最後的號碼當成查詢郵遞區號的依據好了，應該是沒錯吧？</p>		

測試者 4：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	中華郵政全球資訊網首頁	關鍵字：中文地址英譯	業務宣傳區	最新消息	網站導覽
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>逐一瀏覽綠色 navigation bar→瀏覽右邊白色 navigation bar→看第二排 navigation bar，覺得資訊很多→剛好看到關鍵字裡有。</p>	<p>狀況：3</p> <p>點進來之後跟預期的不一樣，沒有想要看到的中文地址英譯，有點困擾，決定照順序點看看：</p> <p>1：業務宣傳區</p> <p>2：全部消息</p> <p>3：網站導覽</p>	<p>狀況：3</p> <p>點進來發現是政令宣導，跟我想要查的中文地址英譯一點關係都沒有，有點生氣，決定跳回前一頁。</p>	<p>狀況：3</p> <p>點選第 2 個「全部消息」，結果進來是「最新消息」，應該是類似新聞發布區的頁面，依然找不到中文地址英譯，一點關係都沒有，有點氣餒，再回到前一頁。</p>	<p>狀況：3</p> <p>發現第 3 個「網站導覽」頁面有「中文地址英譯」的關鍵字，進行點選。裡面有關於我們、防疫專區、郵局招考、訊息中心、營業據點等，找到有點沒耐心</p> <p>狀況：1</p> <p>最後總算在「查詢專</p>

					區」找到中文地址英 譯
--	--	--	--	--	----------------

頁面名稱	中文地址英譯頁	填寫地址	中文地址英譯使用說明	英譯結果	
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>逐一檢視其他較不相關業務</p>	<p>狀況：3</p> <p>在選擇路街後有點困惑，點進去中文地址英譯說明。</p>	<p>狀況：2</p> <p>看了兩行後判斷自己不需要這些資訊，返回上頁。</p>	<p>狀況：1</p> <p>出現已翻譯的英文地址。</p>	

測試者 5：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	中華郵政全球資訊網首頁	查詢專區	中文地址英譯頁	填寫地址	英譯結果
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>從上到下找尋要從哪裡進去→逐一瀏覽第二排 navigation bar，覺得在這排可以找到，點選右邊箭頭→hover 查詢專區後，覺得沒有在裡面→到第一排白色 navigation bar 看也覺得沒有→再往下找四格處也沒有→第二排</p>	<p>狀況：3</p> <p>在查詢專區中最左側的欄位尋找翻譯地址功能，但沒有找到。</p>	<p>狀況：1</p> <p>直接拉下來中文地址英譯。</p>	<p>狀況：1</p> <p>依序輸入縣市地址和驗證碼，並送出。</p>	<p>狀況：1</p> <p>直接跳到翻譯好的英文地址，覺得把「中文地址英譯」放在常用查詢很方便、易找。</p>
		<p>狀況：1</p> <p>改成看中間的「常用查詢」，找到中文地址英譯功能，並點進。</p>			<p>狀況：1</p> <p>有附上 3+3 郵遞區號對照表，能從投遞範圍讓我可以知道我家的郵遞區號，地址翻譯完成。</p>

	navigation bar hover 下載專區也沒有→回到第一排白色 navigation bar「查詢專區」點進去。				
--	---	--	--	--	--

設計專家：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	中華郵政全球資訊網 首頁	郵務業務專區	中文地址英譯頁	填寫地址	英譯結果
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>從第二排 navigation bar 開始瀏覽，覺得都不是 → 看到右邊多彩的 8 個小方塊，來回檢視後判斷地址中譯英應該屬於「郵務業務」。</p>	<p>狀況：3</p> <p>先看了「服務指引」覺得沒有我要找的。</p> <p>狀況：1</p> <p>在快速查詢的右側兩個項目中找到中文地址英譯。</p>	<p>狀況：1</p> <p>直接拉下來中文地址英譯。</p>	<p>狀況：3</p> <p>在選路/街名時找了很久，光「安」開頭的路名就佔了整頁多，想要輸入搜尋結果不行。</p> <p>狀況：2</p> <p>後來發現可輸入可搜尋的功能在下面「請輸入中文路街名」，一開始沒有發現。</p>	<p>狀況：1</p> <p>出現已翻譯的英文地址。</p>